



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del recurso humano y calidad de servicios públicos en  
tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación,  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Pantoja Estebanez, Yelina Glem (ORCID: 0000-0001-8182-5917)

**ASESOR:**

Mg. Gonzales Samanez, Martin Abelardo (ORCID: 0000-0003-2669-180X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis señores padres y a mi hermana por todo su apoyo en cada momento.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, y aquellas personas que contribuyeron directa e indirectamente en el desarrollo de mi investigación para la culminación de la presente tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> DIMENSIÓN CONOCIMIENTO .....	23
<b>Tabla 2</b> DIMENSIÓN HABILIDADES .....	24
<b>Tabla 3</b> DIMENSIÓN ACTITUDES .....	25
<b>Tabla 4</b> VARIABLE RECURSOS HUMANOS .....	26
<b>Tabla 5</b> ELEMENTOS TANGIBLES .....	27
<b>Tabla 6</b> CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	28
<b>Tabla 7</b> CONFIABILIDAD.....	29
<b>Tabla 8</b> VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO .....	30
<b>Tabla 9</b> Hipótesis general La gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional de Educación – 2020 .....	31
<b>Tabla 10</b> Hipótesis específica 1 El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindados a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020 .....	32
<b>Tabla 11</b> Hipótesis específica 2 Las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020 .....	33
<b>Tabla 12</b> Hipótesis específica 3 Las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad del servicio público brindado a los usuarios en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020...	34

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> DIMENSIÓN CONOCIMIENTO .....	23
<b>Figura 2</b> DIMENSIÓN HABILIDADES .....	24
<b>Figura 3</b> DIMENSIÓN ACTITUDES.....	25
<b>Figura 4</b> VARIABLE RECURSOS HUMANOS .....	26
<b>Figura 5</b> ELEMENTOS TANGIBLES .....	27
<b>Figura 6</b> CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	28
<b>Figura 7</b> CONFIABILIDAD .....	29
<b>Figura 8</b> VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	30

## Resumen

La presente investigación titulada “la gestión del recurso humano y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional de Educación, 2020”, tuvo como objetivo principal analizar que relación existe entre la gestión del recurso humano con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, 2020. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo, correlacional; para evaluar la variable gestión del recurso humano la población estuvo compuesta por 45 trabajadores de la entidad y para evaluar la variable calidad de servicio estuvo compuesta de 45 usuarios que acuden a la mencionada entidad, ambas encuestas estuvieron compuestas por 16 items, con escala de Likert, la cual fue procesada a través del programa (SPSSv25). Evidenciándose que el valor de rho de Spearman es de  $Rho=0.652$  y un nivel de significancia de  $p=0.003$  menor al parámetro límite ( $p<0.05$ ), concluyendo que existe una relación moderada entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Educación Arequipa.

**Palabras claves:** Gestión, recurso humano, calidad del servicio público.

## **Abstract**

The main objective of this research entitled "Human resource management and service quality in times of pandemic in the Regional Education Office, 2020", had as its main objective to analyze the relationship between human resource management and the quality of public services provided to users in times of pandemic of the Regional Management of Education of Arequipa, 2020. The research was of a basic type, non-experimental, cross-sectional design, with a quantitative, correlational approach; To evaluate the human resource management variable, the population was composed of 45 workers from the entity and to evaluate the quality of service variable, it was composed of 45 users who go to the aforementioned entity, both surveys were composed of 16 items, with a Likert scale, which was processed through the program (SPSSv25). Evidenced that the Spearman rho value is  $Rho = 0.652$  and a significance level of  $p = 0.003$  less than the limit parameter ( $p < 0.05$ ), concluding that there is a moderate relationship between human resource management and service quality in the Regional Management of Education Arequipa.

**Keywords:** Management, human resources, quality of public service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Para el año 2020 la ciudad de Wuhan de China, generó intranquilidad y temor que de acuerdo a la World Health Organization (2020) frente a una circunstancia que aún no se llegaba a identificar para el momento, presentándose como un creciente brote de contagiado a causa de una patología respiratoria que era desconocida y que fue denominada posteriormente como el COVID-19. De acuerdo al indicado por Deming (2020) esto generó una declaración de epidemia que para el mes de marzo del 2020 se convirtió en pandemia, pronunciada por la OMS (2020) teniendo un impacto desaceleraste en la economía mundial, convirtiéndose en uno de los peores estacazos económicos a nivel mundial de los últimos 100 años, teniendo como precedente principal la pandemia generada por la gripe A-H1N1, la cual determinó un efecto negativo en las organizaciones europeas. En tal sentido, Barifouse (2020) declaró para la BBC News Mundo (2020) lo siguiente “las causas de la gripe A-H1N1 no detuvo la economía mundial, a pesar de sus efectos en los continentes asiáticos y europeos los cuales pudieron controlar situación, que no se compara con lo ocasionado por la pandemia por el COVID-19 en la economía actual” (p.25)

De manera tal que asentado en lo formulado por la Organización Internacional del Trabajo (2020):

La pandemia por el COVID-19 ha tenido fuertes efectos en el entorno laboral y la contestación internacionales a la pandemia ha consistido en abordar y evaluar su efecto organizaciones públicas y sus trabajadores, tratando de promover mayores niveles de salud y seguridad en el sitio de trabajo, favoreciendo a los empleados por medio de los basamentos de la Gestión de recurso humano y calidad de servicio, para una restitución segura a la labor y la atención a la ciudadanía, laborando por una normalidad más óptima. (p.45).

Es necesario señalar que la gestión del recurso humano es un aspecto necesario en las organizaciones públicas, siendo aún más relevante en esta situación coyuntural, ya que, se denota una importante dimensión de la gestión

frente a situaciones críticas. (Vera, 2017). En función de ello, Joniaková y Blštáková (2015) indican que el sustento básico para lograr el éxito de la gestión está en trabajar al recurso humano, alineado a las experiencias, capacidades y objetivos de entender los procedimientos diferentes al área funcional. Por lo tanto, se hace totalmente pertinente propiciar soluciones, políticas e ideas que optimicen este aspecto, para lo que se necesita de un grupo multidisciplinario que permita lograr las propuestas establecidas y la eficiente gestión de esta.

De igual forma, Ramezani, Feiz y Baharun (2015) enfatiza que para medir la calidad del servicio en entidades públicas es necesario conocer y entender los deseos y expectativas de los usuarios a través de una interpretación de su experiencia, además, del nivel de satisfacción en cuanto al servicio que se le proporcionó, lo cual debe ajustarse a la circunstancia coyuntural vivida en la actualidad. Por otro lado, Saghier (2015) indica que uno de los elementos más relevantes en un centro laboral es la calidad del servicio que se proporciona a la ciudadanía, por lo que, es necesario que las organizaciones públicas brinden una eficiente y eficaz servicio, tomando en cuenta las necesidades y expectativas del usuario, además de los elementos que pueden intervenir en tal servicio, como lo es la pandemia que se atraviesa actualmente motivo que incita salvaguardar la salud y la vida tanto de los usuarios como de los empleados públicos.

Cabe destacar que se cuentan con diferentes proveedores de servicios profesionales con el propósito de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios que asisten a la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, de allí que se llevan a cabo convocatorias que pretenden dar frente a las necesidades de cumplimiento de los propósitos institucionales. Es necesario tomar en cuenta que el recurso humano capacitado y calificado se conforma como un aspecto ineludible para lograr una gestión de calidad, procurando la satisfacción de necesidades colectivas pública e interés común.

En función de lo anteriormente señalado, en la Gerencia Regional de Educación de Arequipa se dan ciertas irregularidades en cuanto a la gestión eficiente del recurso humano, que va de la mano con los cambios suscitados por la circunstancia del COVID-19 lo que generó que los servidores públicos llevarán a cabo funciones mixtas y de forma remota para dar respuesta al aforo pertinente,

perjudicando negativamente al usuario al presentar su solicitud y la lentitud en la atención. En función de lo señalado por Corbett y Connell (2015) el progreso económico que debe llevarse a cabo en las instituciones públicas podrá limitarse a un conjunto de elementos entre los que el recurso humano destaca principalmente, generando un enfoque positivo de acuerdo a la competencia realizar.

Este documento de investigación tiene como propósito dar una extensa explicación de la gestión del recurso humano y su relación en la calidad del servicio en tiempos de pandemia. Por su parte, esta investigación se sustenta en el enfoque cuantitativo, de los cuales su resultado propiciará una optimización de la administración del capital humano, para obtener mejores resultados a los usuarios, dando respuesta a sus necesidades y requerimientos.

Partiendo de ello, se formula como problema general de investigación la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano con la calidad del servicio público brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020?, las interrogantes específicas emanadas fueron las siguientes: ¿Qué relación existe entre el conocimiento del trabajador con la calidad de servicio público brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020?, ¿Qué relación existe entre las habilidades del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020? y ¿Qué relación existe entre las actitudes del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020?

Para dar respuesta a estas interrogantes, se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso humano con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Los objetivos específicos emanados son: Determinar la relación que existe entre el conocimiento del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020, determinar la relación que existe entre las habilidades del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia

Regional de Educación Arequipa – 2020 y determinar la relación que existe entre las actitudes del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.

Como hipótesis general de la investigación se planteó: La gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Las hipótesis específicas son: El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020, las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020 y las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen una serie de trabajos de investigación considerados los antecedentes directos de investigación realizados a nivel nacional e internacional. De corte **internacional** se cita el estudio de Ghiglio (2015) de título: *“Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la honorable cámara de diputados (Provincia de la Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño”*, se formuló como objetivo céntrico el promover una actitud consciente frente a los requerimientos de las valoraciones constantes realizadas al rendimiento del recurso humano que permanece en el contexto de la Administración pública, cómo inversión básica para la continua mejora de la gestión particular e integral del capital humano. El método de investigación a emplear fue el cualitativo, utilizándose algunos aspectos cuantitativos, por lo general este método es desarrollado dentro de las ciencias sociales permitiendo a los investigadores el comprender e interpretar la conducta cultural y social de los sujetos que forman parte de la investigación. El método cualitativo es la vía a emplear para lograr el conocimiento confiable y seguro, el cual se contrasta y valida con aspectos teóricos y empíricos que favorecen y nutren el sustento de saber científico. Cabe destacar que el recurso humano es un aspecto importante para las entidades públicas, representando el elemento clave que determinará el fracaso o éxito de la misma; quienes dirigen la dirección de recursos humanos de la cámara de diputados de la provincia de Pampa reconocen la necesidad de aplicar un sistema completo de gestión de recurso humano, que propicie la estimación de los beneficios reales de los servidores a la entidad a través de valoraciones periódicas de rendimiento, estableciendo además un conjunto de objetivos y acciones que buscan la mejora organizacional, o cuando surge la circunstancia de no poseer herramientas que den solución a los retos presentados. Los responsables de esta entidad comprenden la necesidad de aplicar el proceso de planificación estratégica básico para lograr los resultados que se esperan en los periodos de tiempo determinados, implementando además el sistema de gestión de recursos humanos.

Seguidamente, se cita la investigación internacional de Fernández (2011), denominada: *“Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco”*, el cual se propuso como objetivo central el determinar la causas que determinan la falta de un modelo institucional de gestión de recursos humanos de competencias laborales en la Secretaría de Inteligencia Estratégica y los organismos que integran al sistema nacional de seguridad; el método aplicado fue exploratorio, analítico y propositivo, ya que se empleó una revisión sistemática de los elementos seleccionados, profundizándose en el funcionamiento de los procedimientos y su nivel de cumplimiento, en relación a los lineamientos de las otras entidades del sistema nacional de seguridad. De igual forma es propositivo, ya que, partiendo de sus resultados se fórmula una propuesta factible que presenta un esquema de gestión de competencias laborales para optimizar los niveles de rendimiento de los colaboradores. Lo que permitió concluir que el esquema de gestión estratégica de recurso humano logró el éxito esperado dentro del grupo administrativo y docente, pues, se pudo conocer por medio de la formalidad de la investigación y la aplicación de los talleres, que se generaban grandes beneficios donde el encargado del mismo interactuaba en las dinámicas aplicadas, propiciando circunstancias agradables que favorecieron a los grupos participantes. El esquema de gestión estratégica se implementó en un nivel local para optimizar la calidad de los servicios prestados en los quince centros educativos infantiles existentes, ya que, en él intervienen diversos elementos que se relacionan al contexto administrativo y humano convirtiéndose en un elemento a favor los institutos, trabajadores, niños y familiares que participan en estos centros educativos infantiles.

De corte **nacional** se toma en consideración la investigación de Rojas & Vilchez (2018) titulada: *“Gestión del recurso humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018”*, cuyo propósito céntrico fue el establecer el nivel correlacional entre la gestión del recurso humano y el rendimiento laboral de los colaboradores

del puesto de salud sagrado corazón de Jesús en el año 2018. Metodológicamente se empleó un diseño correlacional por lo que su interpretación muestra las decisiones para transformar los lineamientos dados de las funciones de recursos humanos, la valoración del método de desempeño, los métodos prácticos usados para la transformación, el enfoque, responsabilidad de competencias y roles para los lineamientos a realizar por parte del recurso humano en la consecución de los resultados del adecuado rendimiento, así como las valoraciones importantes en una organización de alto nivel de competitividad. Se concluye con un resultado de  $p = 0.000$ , existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores del Sagrado Corazón de Jesús, una adecuada gestión de recursos humanos en el ámbito sanitario es el elemento básico para el adecuado desempeño de los sistemas de salud y para el alcance de los propósitos sanitarios vislumbrados en una ciudadanía saludable; basado en el proceso de descentralización, el esquema de gestión de recursos humanos sanitario está en la función de caracterizar los elementos propios de los subsistemas que lo componen, además de su modelo de interdependencia e integración, resumiendo corolariamente que la gestión del recurso humano se relaciona significativamente con el rendimiento laboral y citando a Chiavenato “la gestión del recurso humano dentro de las entidades ve sus efectos en el rendimiento laboral de los trabajadores”.

Seguidamente, es citado el estudio de Rodríguez (2017) de título: “*Gestión del recurso humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.*”, teniendo como objetivo general establecer la forma en que la gestión del recurso humano incide en el desempeño laboral de los colaboradores de las redes salud en estudio, utilizando el método de investigación explicativo, buscando indicar las causas y consecuencias de la relación de estas dos variables. Asimismo, este estudio se conforma como un aporte teórico para el área de investigación, se concluye principalmente que existe un alto y significativo nivel de incidencia en la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la salud, teniendo una directa correlación de causa y efecto. Por lo tanto, se establece que la mitad de los encuestados cree que la gestión del recurso humano en la red de salud en estudio se encuentra en un nivel medio y el progreso del desempeño laboral está en el mismo nivel.

Para finalizar se considera el estudio de López (2018) de título: *“La gestión del recurso humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”*, siendo su objetivo principal establecer la correlación entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio brindado por los servidores de la municipalidad provincial de Leoncio Prado; se basó en un tipo de estudio básico de nivel correlacional, descriptivo y con un enfoque cuantitativo por cuanto se establecerá el conocimiento sobre la relación existente entre estas dos variables, de manera que se caracterizan los elementos de la población, obteniendo así una visión sintetizada de la realidad, se concluye partiendo de este método que el conocimiento que poseen los servidores públicos determinó el nivel correlacional del 0.902 entre las variables de investigación, de igual forma se pudo conocer que las destrezas de los servidores públicos en estudio y la calidad del servicio público se relacionan en un nivel directo y positivo obteniendo un valor correlacional del 0.900, por lo tanto, a mayor nivel de gestión de recurso humano mejor será la calidad del servicio brindado.

Luego de mostrar los estudios que anteceden a esta investigación se requiere demostrar sustancialmente un análisis de las variables de investigación, siendo que la variable independiente la gestión del recurso humano, ubicada en el ámbito de la responsabilidad de las entidades públicas, está referida a los servidores y a la implementación de la responsabilidad social, de igual forma el conector del servidor público desde un enfoque social se refiere a la diversidad de efectos y concepciones que se obtienen del rendimiento dentro del organismo (Shen & Benson, 2016).

En cuanto a la definición de variables de gestión de recursos humanos (Castro, 2020), la define como la planificación, organización y desarrollo de las competencias de los recursos humanos; en este sentido, (Herrera, 2001) afirma que “constituye un conjunto específico de actividades y medidas para hacer en una determinada área teniendo un efecto ya sea activa e incidir directamente en el comportamiento, actitudes y habilidades de las personas dentro del esquema organizacional”.

Para Rubió (2016) el papel de los profesionales especializados en el recurso humano del sector público implica la función de defensor de los servidores, ya



que, debe hacer frente a las circunstancias vinculadas a la gestión del capital humano, preocupándose por escucharlo y responder a sus requerimientos, sobre los valores de la empatía, respeto, responsabilidad, cooperatividad e integración, comunicando lo que sea necesario para lograr el éxito de la institución estatal.

Según (Horvat y Bobek, 2014), se trata de decisiones que influyen en el éxito de las instituciones públicas alcanzando por medio de esto un modelo estratégico que se aplique a largo plazo. Además, a ello el propósito al considerar el apoyo a la formación de servidores públicos en los procesos de capacitación, de allí sea necesario determinar sus principios, es el aporte de la gestión de recursos humanos y la gestión del conocimiento.

La formación de recursos humanos posterior a la capacitación tiene como objetivo mejorar la capacidad del para adaptarse rápidamente y comenzar la construcción durante el período del empleo, si el recurso tiene habilidades, actitudes y habilidades, continuará recibiendo capacitación específica. El trabajo permite a las personas crecer y colaborar en el crecimiento de entidades que crecer juntas y desarrollan un sentido de pertenencia. Esto identifica al trabajador con su organización, su fidelidad a su puesto y la proyección laboral (Castro, 2020, p.).

Adicional a ellos, se menciona que el aporte de la gestión de recursos humanos a quiénes participan en él y a la gestión del conocimiento, tiene como propósito el considerar el apoyo en los procedimientos de capacitación de los trabajadores públicos, de allí que sea necesario determinar sus principios en el contexto de la gestión del recurso humano.

Para, (Ahammad, 2017) la gestión realizada en pro de los trabajadores públicos se conforma como un acto administrativo que proporciona elementos que intervienen en la acción estatal, además de que establece un nexo entre el jefe y el trabajador. Por lo que es definida como el alcance, utilización y sostenimiento del trabajador público satisfecho, siendo por lo tanto un elemento básico usado por la alta gerencia de las instituciones públicas.

De la misma forma, Marchington, Wilkinson, Donnelly y Kynighou (2016) establecen que la gestión del recurso humano se basa en los siguientes enfoques: A-. Enfoque humano, el cual considera los derechos que poseen los trabajadores públicos en tanto a la diversidad, equidad, balance entre la labor y la familia, el diseño de sus funciones laborales. B. Enfoca de los recursos: está centrado en optimizar el desempeño de los servidores públicos de una institución del Estado, basándose en la productividad que permite alcanzar la competitividad del organismo, de igual forma los colaboradores poseen ciertos niveles de motivación y destrezas que son necesarios aplicar para lograr los objetivos. C. Enfoque de gestión: se necesita de una serie de conocimientos, destrezas y conductas básicas propias de la alta dirección del ente público.

De igual forma, el ente público tiene retos internos referenciados a las problemáticas que se susciten en el seno de la misma. De allí que se crea pertinente que las instituciones estatales apliquen lineamientos que propicien soluciones basadas en la problemática dadas, la cual se presenta a continuación (Gómez, Balkin, & Cardy, 2019): -Manejo de costos que se referencia a la adecuada selección del servidor su capacitación y el establecimiento de las adecuadas relaciones laborales entre los colaboradores, presentando soluciones eficaces a las problemáticas sanitarias y de seguridad laboral. -Optimización de la calidad de los procedimientos, siendo básico para alcanzar el servicio producto que se brindará. -Conformación de la cualidad de distintiva, referido a utilizar a sujeto que posean destrezas especiales de manera que propicien la competitividad del área en la que se manejan.

De acuerdo a (Rodríguez 2009), la gestión del recurso humano es un enfoque de gestión estratégica cuyo propósito es "evaluar una organización a través de una combinación de acciones encaminadas a alcanzar un nivel de conocimientos, habilidades y capacidad para ser creativo en su máxima expresión"; los resultados debían ser competitivos en el entorno actual y futuro. Por lo que en materia de gestión de recursos humanos, todo lo relacionado con la composición de los trabajadores, estos son conocimientos, habilidades, actitudes; estos muestran cómo se gestiona a las personas en cualquier organización. a) Conocimientos. Para Quintana (2006). El conocimiento constituye un conjunto de experiencias, conocimientos, valores, información, percepciones e ideas que

crean una estructura mental específica dentro de un tema para su evaluación y conclusión. En este sentido, las organizaciones del ámbito de la gestión del talento deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente el conocimiento de sus trabajadores. Se trata de educar a los nuevos empleados e integrar la cultura, los procesos comerciales y la tecnología para garantizar el éxito organizacional y de los empleados. b) Habilidad. Para Robbins y Coulter (2004), "es la capacidad que tiene una persona para realizar diversas tareas profesionales" es decir cada trabajador proporciona a la organización una capacidad única ya que estas habilidades sean físicas o intelectuales inciden en el desempeño laboral como son el criterio, tacto, cultura, expresarse, detectar problemas, constructivismo, siendo de vital importancia de los aspectos internos de la gestión del recurso humano. c) Actitudes. Chiavenato (2009), la actitud es "un estado de conciencia organizado por la experiencia que tiene un efecto específico en la respuesta de una persona a las cosas, situaciones y otras personas". En este sentido, las personas tienen actitudes hacia el trabajo, la organización, los compañeros de trabajo, el salario y otros factores. Entonces, en una organización, la actitud es muy importante ya que influye en el comportamiento en el lugar de trabajo.

En particular en lo que respecta a la variable de calidad del servicio, la literatura refiere que es necesario evaluar la relación entre la efectividad del contexto de la organización pública y el gasto local, en su conjunto o mediante segmentos presupuestarios para los propósitos medibles y fines no medibles (Lo Storto, 2016).

Así como lo señalan Zeithaml, Bitner y Gremler, los bienes conectados a los procesos, desempeños y actos formados por una persona o entidad hacia otro individuo u organismo (Zárraga, Molina, & Corona, 2018).

La calidad del servicio, por lo tanto, se define como una valoración de la calidad realizada a través de la comparación del servicio que se desea recibir en función de las expectativas del servicio recibido (González, 2015). Es necesario que las gerencias del servicio a la ciudadanía planifiquen la forma de proporcionarlo, involucrando un enfoque estratégico dentro del organismo, así como en la calidad y en el servicio percibido por parte del público en general. (Melamed, 2015).

Al mismo tiempo, Morán (2017) especifica que la atención al usuario de manera eficiente y eficaz es poseer el conocimiento de la forma en cómo llegar a este, logrando la satisfacción de sus requerimientos de manera que el usuario no presente quejas del servicio otorgado. La calidad de servicio público se referencia como una serie de acciones relacionadas entre sí a la gestión de los servicios que proporciona una entidad considerándola como la base de los lineamientos legales para alcanzar los propósitos establecidos (Aritonang, 2017). Se establecen como dimensiones de la calidad del servicio para esta investigación las planteadas por los autores Sá, Rocha, & Pérez (2016): *Apelación emocional*: referenciada al nivel de interacción dado entre el colaborador público y el usuario, así como la experiencia de este. *Apoyo al usuario* que es el nivel de comprensión y soporte al mismo, dando respuesta a sus solicitudes en el menor tiempo posible, basado en una comunicación positiva y eficiente. *Confiabilidad*: está referida a que el servicio proporcionado sea útil y confiable, pues, proporciona la información consistente y precisa de lo que se necesita. *Disponibilidad*: consiste en la predisposición de los trabajadores públicos a atender a los requerimientos de los usuarios dentro de su jornada laboral. *Innovación*: se describe sobre a las habilidades creatividad y de renovación de los procesos empleados por la institución pública.

Para (Yovera y Rodríguez, 2018), el modelo de evaluación de la calidad del servicio prestado para el usuario debe basarse en el modelo SERVQUAL para establecer el control de calidad, ya que puede medir la calidad del servicio ofrecido en aspectos como la confiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y factores específicos. En el presente trabajo, solo se utilizaron tres dimensiones como referencias: *Elementos tangibles* que refiere el lugar, el área donde se realiza el servicio, los implementos de equipo y seguridad, la apariencia del servidor que presta el servicio todo aquello que complementa para ofrecer un buen servicio al ciudadano. *Capacidad de respuesta* consiste en brindar el servicio deseado de una manera eficaz y eficientemente contando con la capacidad de poder manejar diversas situaciones y circunstancias que se presenten como los tiempos que atravesamos en estos momentos por la pandemia. *Confiabilidad* que el usuario confía en los servicios y conocimientos prestados por el servidor.

Para Casermeiro el crecimiento de la nación corresponde a la aplicación de una administración pública eficiente que lleve a cabo los servicios prestados considerando las siguientes etapas (López, 2018): Etapa cuantitativa con el propósito de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y etapa cualitativa con el fin de alcanzar el financiamiento y mejorar las metas anuales. El ciclo de vida del servicio proporcionado por una empresa incluye el número total de etapas que la empresa debe completar para brindar capacitación y servicio. (Maldonado, 2015).

En función de lo señalado por Casermeiro la calidad está referenciada a mejores índices de efectividad, responsabilidad social y operatividad, de allí que, para alcanzar los objetivos organizacionales se deben llevar a cabo una valoración para así identificar los elementos que conforman la realidad del ente público que proporcionan el servicio, brindándoles a los usuarios mejor información sobre lo que necesitan. A través de la valoración se podrán establecer los lineamientos que mejorarán las transformaciones internas de las entidades, de allí, la importancia de optimizar las instituciones que proporcionan los servicios configurando nuevas soluciones e ideas, alcanzando así la competitividad de la entidad (López, 2018).

1. Determinar los requerimientos de los usuarios pues son el centro y la razón de la organización, que su objetivo sea el lograr la satisfacción del mismo.
2. Realizar un proceso de planificación de los servicios obtenidos que permite determinar las necesidades y servicio de la ciudadanía.
3. Configurar el servicio con el propósito de determinar las necesidades establecidas previamente.
4. Identificar los servicios relacionados a los trabajadores de línea que directamente prestan su función de acuerdo a los procesos determinados.

Valorar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la satisfacción de los mismos a través de mecanismos estadísticos.

### **III. METODOLOGÍA**

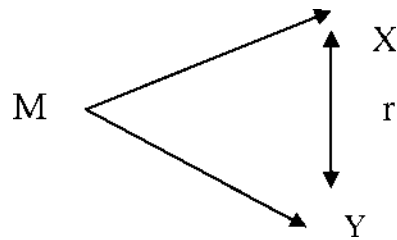
#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Los métodos utilizados en los estudios se configuran como mecanismos utilizados para lograr el fin último de la investigación. “La naturaleza de los métodos usados deberá ser explícitos, reproducibles, ordenados, objetivos y racionales. El método se conforma por una serie de procesos sistemáticos y relacionales” (Pérez, 2011). En función del propósito central de esta investigación, el tipo de estudio es básico, al que también se le denomina puro, tienen como propósito obtener y recopilar datos para así armar un conjunto de conocimientos referido a una realidad específica y que se agregan a la información ya existente. La investigación pura o básica busca comprender, explicar y pronosticar los elementos fundamentales que dirigen una realidad, en este caso la realidad referida a la gestión del recurso humano y la calidad del servicio y los fenómenos que circunscriben a tales variables. (Hernández y Mendoza, 2018).

El plan o diseño de investigación es no experimental transversal, de ello será así por cuanto las variables no serán manipuladas, tomándose la información tal y como se da en su contexto natural. De igual forma es transversal debido a que la gestión del recurso humano y la calidad del servicio serán conocidas en un tiempo específico, sin aplicar o generalizar (Hernández y Mendoza, 2018).

Finalmente, es una investigación correlacional descriptiva pues se identificarán y caracterizar los elementos propios de la circunstancia o fenómeno estudiado, midiendo además la relación causa y efecto de la variable independiente y dependiente. Las investigaciones descriptivas correlacionales son procesos de investigación muy utilizados especialmente en las Ciencias Sociales. Este tipo de investigaciones se sustentan en técnicas como la entrevista, la observación, la revisión documental y la encuesta. (Hernández y Mendoza, 2018).

Los estudios correlacionales son graficados de la siguiente forma:



**Dónde:**

M : Muestra

X : La Gestión del Recurso Humano

Y : La calidad del servicio

O<sub>i</sub>: Coeficiente de relación

r : Correlación

Cabe destacar que la transversalidad del estudio se basa en que los datos que serán obtenidos por medio de un instrumento aplicado en un solo momento, de dónde se obtendrán los datos necesarios para llevar a cabo la interpretación y medición de las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:**

Gestión del Recurso Humano

**Dimensiones**

- Conocimiento
- Habilidades
- Actitudes.

**Variable dependiente**

Calidad del servicio público

## Dimensiones

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Recurso humano	La gestión del recurso humano se configura como la planeación, organización y desarrollo de todo lo que involucra el propiciar una eficiente y eficaz desempeño del personal que forma parte de la estructura organizacional. En la organización el recurso humano se convierte en el instrumento que le permite a los sujetos colaborar con ella y lograr los propósitos individuales que se relacionan con su labor. (Castro, 2020, p. 48)	Conocimiento	Nivel de experiencia Capacitaciones Eficiente Resuelve problemas
		Habilidades	Organizacional Comunicación Liderazgo Productividad Compromiso
		Actitudes	Condiciones de seguridad Respeto Condiciones de bienestar Condiciones de higiene



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad del servicio público	La calidad de servicio público hace referencia como una serie de acciones relacionadas entre sí a la gestión de los servicios que proporciona una entidad, y valorar la calidad realizada a través de la comparación del servicio que se desea recibir en función de las expectativas del servicio recibido. (Aritonang, 2017, p.52).	Elementos tangibles	Los Protocolos de seguridad Instalaciones físicas Equipos Apariencia Condiciones de seguridad
		Confiabilidad	Servicio Solución de problemas Voluntad de servicio Comunicación Respeto
		Capacidad de respuesta en tiempo de pandemia	Plazo establecido Disposición Disponibilidad Quejas y reclamos

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Hernández y Mendoza (2018) la población es: “el conjunto poblacional se conforma por una serie de personas, objetos o eventos que se transigen como la unidad a observar las variables de investigación”. (p.58). Estas unidades reúnen una serie de características que van a la par con el propósito de investigación en esta investigación la población

se conforma por un total de 90 personas entre usuarios y personal que labora en la Gerencia Regional de Educación Arequipa.

### **Muestra**

La muestra es indicada por Hernández y Mendoza (2018) como “una cantidad de elementos que pertenecen al universo poblacional y que reúnen las características similares del mismo” (p.49). Es necesario indicar que en este estudio se utilizará el muestreo censal por ser un número accesible y manejable para el investigador. El muestreo censal es explicado como aquel que toma la totalidad de la población, por lo tanto, la muestra se constituye por 90 personas de la Gerencia Regional De Educación Arequipa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se indican como las herramientas y el camino utilizado para recoger los datos necesarios a utilizar en el análisis de las variables de estudio en esta investigación fue necesario acudir a las siguientes técnicas:

#### ***I) Análisis documental***

Está basado en la compilación de datos fidedignos y confiable por medio de fuentes secundarias como artículos, páginas webs, revistas y libros todo con el propósito de que el investigador documente sustancialmente la explicación teórica de su variable, permitiendo su contextualización y definición, adoptando además una postura única sobre esta.

#### ***II) La encuesta***

Se utilizará la encuesta que tiene como instrumento el cuestionario, la cual es un documento que contiene una serie de afirmaciones o interrogantes referidas a la variable de investigación. Este estudio utiliza la escala Likert para determinar el nivel de cumplimiento de los encuestados.

### 3.4.1 Confiabilidad de datos

De Vellis plantea la siguiente escala de valoración:

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

La confiabilidad encontrada para la variable de gestión de recursos humanos presenta:

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>GRH</b>	0,843	16

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach es superior a 0,80 lo que indica un nivel bueno, de acuerdo a la escala de Vellis.

Y en la variable de calidad de servicios públicos presenta el siguiente valor

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>Calidad de servicios públicos</b>	0,874	16

El coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach para este cuestionario es superior a 0,80. Este es un nivel bueno, considerando que la estadística varía de 0 a 1, y cuanto más cerca de 1, es más confiable el instrumento.

### **3.4.2 Validación por juicios expertos**

El cuestionario es revisado y calificado por profesionales de la investigación y metodólogos educativos que evalúan con conocimiento tanto dentro como fuera del cuestionario preparado para ambas variables. En el análisis de juicio de expertos se trabajó con tres validadores

Nombre	Grado del validador
Juan Claudio Palomino Delgado	Doctor
Feliz Alfredo Benavente Valdivia	Doctor
Rosa Patricia Beltrán Molina	Magister

### **3.5. Procedimiento**

En este estudio, aplicamos las herramientas para obtener los datos a recopilar y lograr los objetivos generales y específicos. La confiabilidad del dispositivo se determinó aplicando el instrumento a 90 elementos que formaron parte de la muestra, los cuales fueron enviados a través de google forms a los diferentes trabajadores y a los usuarios personalmente con un tiempo promedio de aproximadamente 8-10 minutos.

De todo esto se desprenderá los resultados del estudio y plasmará en la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Luego de recabar los datos los mismos fueron procesados estadísticamente a través del programa SPSS v.25 generando una prueba de fiabilidad y presentado por medio de tablas y gráficos de frecuencia. De

igual forma se empleará la estadística inferencial para llevar a cabo las pruebas correlacionales.

Es importante aclarar que la correlación de la información estadística se realizará por medio del establecimiento de las relaciones entre las dos variables, contemplando el denominado análisis clásico de las tablas de contingencia, mostrando dos elementos de interés relacionados al análisis de razones y de diferentes porciones. El análisis de porciones da pie a determinar la significancia y diferencias presentadas en los porcentajes de una tabla y el análisis de razones introducen a un cálculo alternativo de datos conducidos fundamentalmente a la racionalización de modelos log-lineales.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio la información fue procesada fidedigna y confiablemente con el propósito de suministrar valor a la información proporcionada por el conjunto poblacional que dio origen a tal conocimiento respetando su autonomía. En este proceso de investigación se dio a conocer que estos cuestionarios son anónimos con el propósito de conocer la calidad de los servicios públicos y como es la gestión de recursos humanos que brinda la Gerencia Regional de Educación Arequipa y se ha mantenido respeto de las personas encuestadas, los protocolos, consideración, y sobre todo sin precalificar opiniones.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN CONOCIMIENTO	,509	45	,000	,435	45	,000
DIMENSIÓN HABILIDADES	,175	45	,001	,637	45	,000
DIMENSIÓN ACTITUDES	,367	45	,000	,632	45	,000
VARIABLE RRHH	,537	45	,000	,135	45	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,225	45	,000	,892	45	,001
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,360	45	,000	,779	45	,000
CONFIABILIDAD	,247	45	,000	,889	45	,000
VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	,322	45	,000	,817	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Los resultados obtenidos muestran que:**

Para el análisis de normalidad se presentan con la siguiente tendencia:

$p > 0.05$  no presenta normalidad

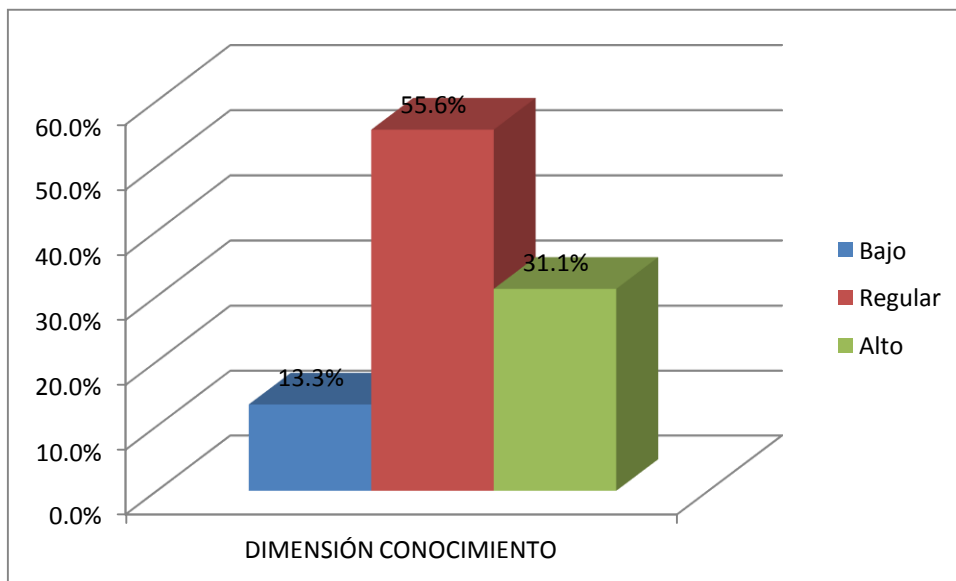
$p < 0.05$  presenta normalidad

Los datos analizados mostraron que los datos son normales porque los valores obtenidos estaban por debajo del nivel de significancia para  $p < 0,05$  se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

**Tabla 1 DIMENSIÓN CONOCIMIENTO**

	f	%
Bajo	6	13.3
Regular	25	55.6
Alto	14	31.1
Total	45	100.0

**Gráfica 1 DIMENSIÓN CONOCIMIENTO**



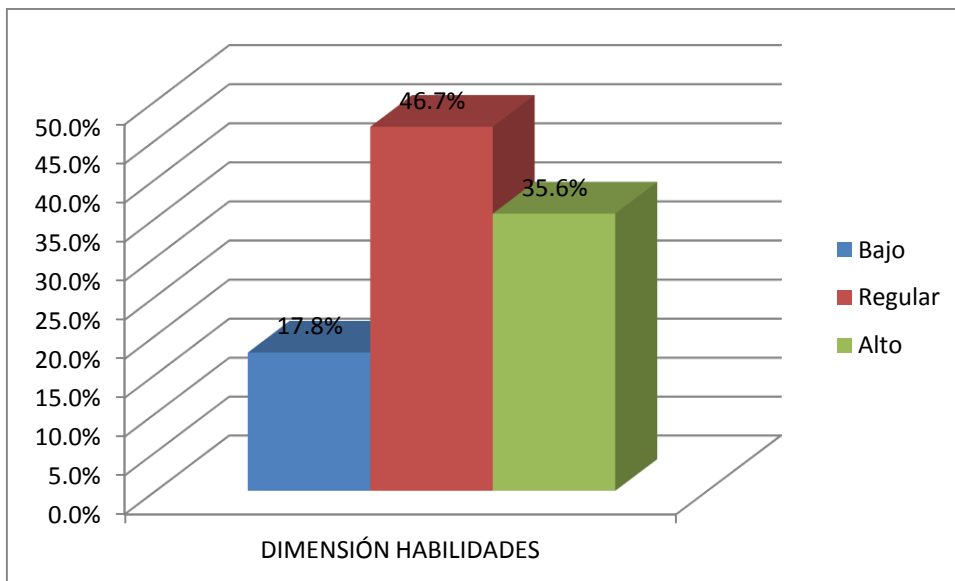
## INTERPRETACIÓN

El análisis de los aspectos del conocimiento reveló que los resultados encontrados dan a conocer que proyectan una tendencia regular con 55.6%, este resultado plantea que los encuestados proyectan a su entender un nivel regular en cuanto al conocimiento de su entorno laboral, seguidamente está la tendencia de un nivel alto con 31.1% en cuanto al nivel de conocimiento, se finaliza el análisis con una tendencia baja con 13.3% en cuanto a los conocimientos.

**Tabla 2 DIMENSIÓN HABILIDADES**

	f	%
Bajo	8	17.8
Regular	21	46.7
Alto	16	35.6
Total	45	100.0

**Gráfica 2 DIMENSIÓN HABILIDADES**



### **INTERPRETACIÓN**

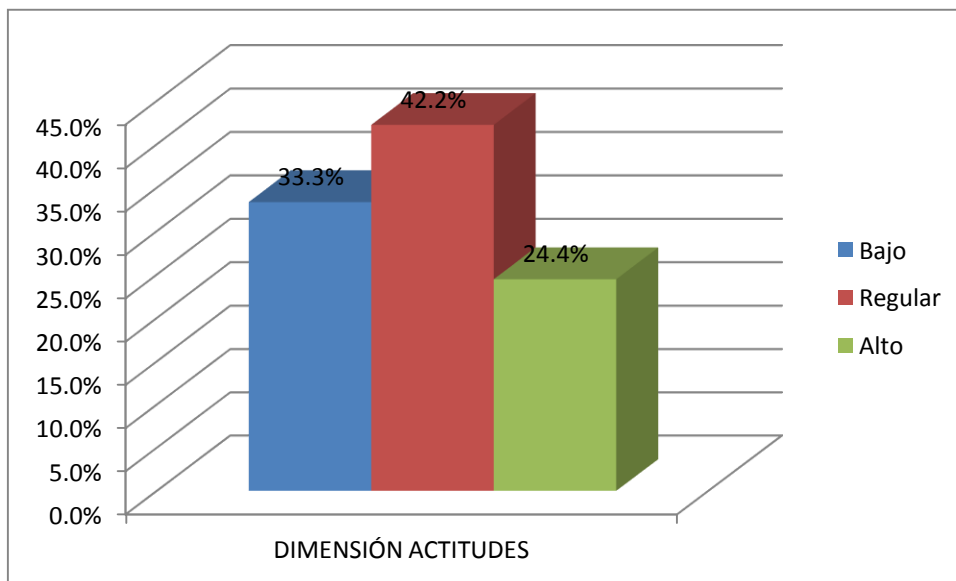
El análisis de la dimensión de habilidades muestra que las tendencias muestran una proyección regular del 46.7% en cambio otras proyecciones manifiestan que el desarrollo de las habilidades a nivel alto del 35.6% en cambio existe un grupo disminuido de encuestados que presentan un desarrollo de las habilidades de nivel bajo del 17.8%.



**Tabla 3 DIMENSIÓN ACTITUDES**

	f	%
Bajo	15	33.3
Regular	19	42.2
Alto	11	24.4
Total	45	100.0

**Gráfica 3 DIMENSIÓN ACTITUDES**



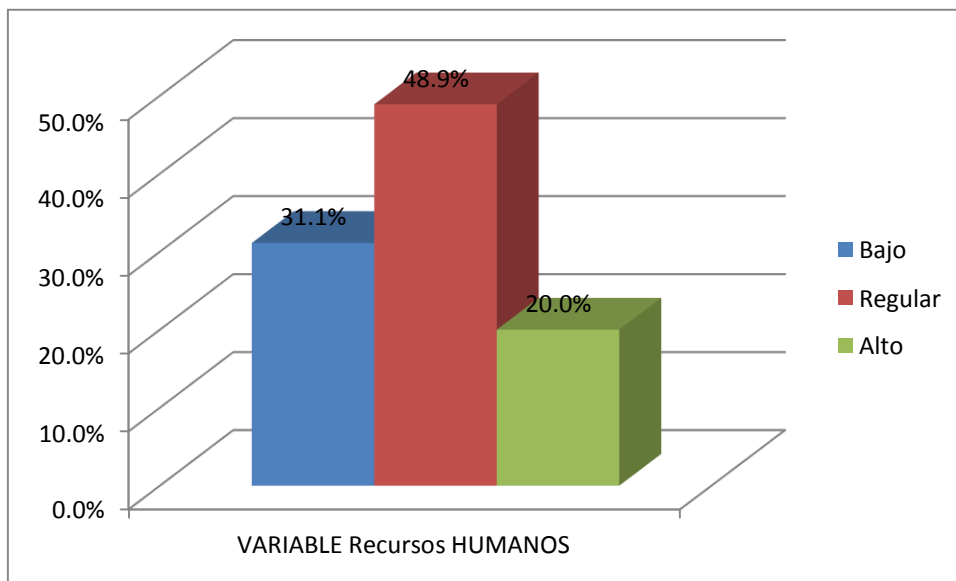
### INTERPRETACIÓN

En el análisis de la dimensión de las actitudes de los resultados manifiestan una tendencia regular del 42.2%, estos resultados manifiestan que no siempre presentan actitudes positivas hacia los usuarios y esto perjudica la imagen institucional, existe un grupo de encuestados que permiten un nivel bajo del 33.3% en el desarrollo de las actitudes esto es preocupante ya que la actitud que se demuestra hacia el usuario final es de baja calidad y se finaliza el análisis con la tendencia de nivel alto del 24.4% desarrollando una actitud positiva hacia la institución y hacia los clientes que beneficia la imagen institucional.

**Tabla 4 VARIABLE RECURSOS HUMANOS**

	f	%
Bajo	14	31.1
Regular	22	48.9
Alto	9	20.0
Total	45	100.0

**Gráfica 4 VARIABLE RECURSOS HUMANOS**



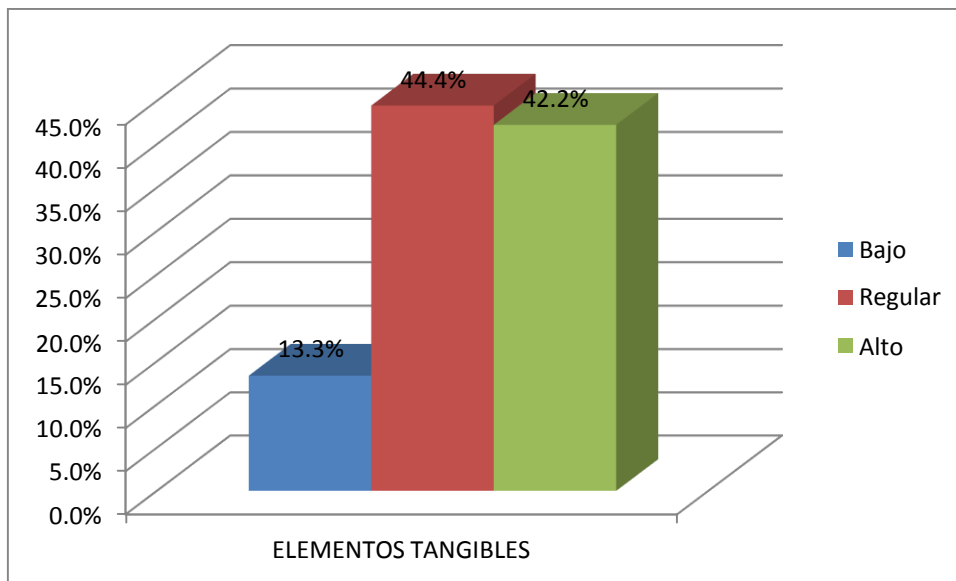
## INTERPRETACIÓN

En el análisis de la variable de los recursos humanos se puede apreciar que los resultados proyectan una tendencia regular del 48.9% esto quiere decir que los encuestados no tienen una adecuada formación en cuanto a la gestión de recursos humanos para desenvolverse profesionalmente en la institución, en cambio otras proyecciones dan a conocer que tienen un nivel bajo del 31.1%, este valor da a conocer que en cuanto a la gestión de recursos humanos en la institución no es deficiente y finalmente se puede apreciar que un grupo reducido de trabajadores manifiesta un nivel alto del 20.0% en cuanto al uso de los recursos humanos.

**Tabla 5 ELEMENTOS TANGIBLES**

	f	%
Bajo	6	13.3
Regular	20	44.4
Alto	19	42.2
Total	45	100.0

**Gráfica 5 ELEMENTOS TANGIBLES**



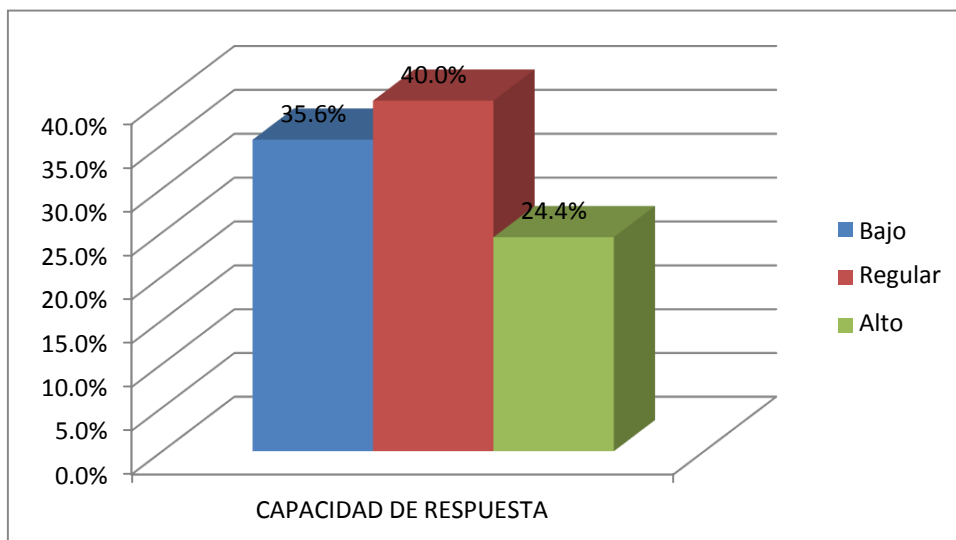
## INTERPRETACIÓN

Se puede observar en el análisis dimensión de elementos tangibles, se encuentra que los resultados muestran una tendencia regular del 44.4% tendencia a ajustarse para un grado bastante alto del 42.2% de proyección hacia lo tangible, se puede apreciar que dan a conocer que existe un nivel bajo del 13.3% en cuanto a la apariencia de la institución con los protocolos de seguridad, instalaciones físicas, equipos y condiciones de seguridad.

**Tabla 6 CAPACIDAD DE RESPUESTA**

	f	%
Bajo	16	35.6
Regular	18	40.0
Alto	11	24.4
Total	45	100.0

**Gráfica 6 CAPACIDAD DE RESPUESTA**



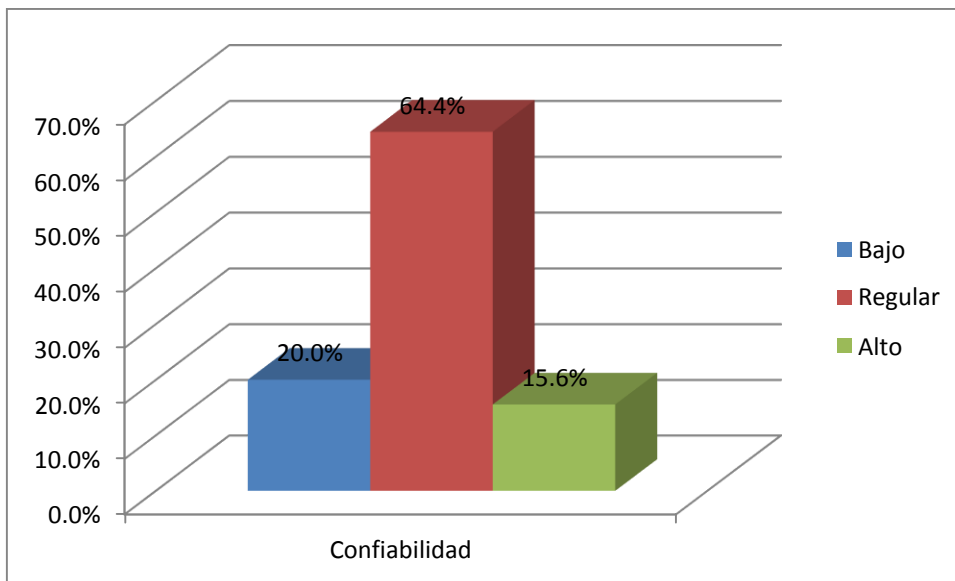
## INTERPRETACIÓN

Del análisis de la capacidad de respuesta se puede apreciar que los resultados dan a conocer que los encuestados tienen una capacidad de respuesta rápida es decir un nivel regular con un 40.0%, en cambio otros encuestados manifiestan una capacidad de respuesta bajo con un 35.6% y se finaliza el análisis con los encuestados que manifiestan una capacidad de respuesta alto con un 24.4% eso quiere decir que los resultados la capacidad de respuesta depende de la coyuntura que atravesamos en estos momentos y el aforo permitido en los trabajadores.

**Tabla 7 CONFIABILIDAD**

	f	%
Bajo	9	20.0
Regular	29	64.4
Alto	7	15.6
Total	45	100.0

**Gráfica 7 CONFIABILIDAD**



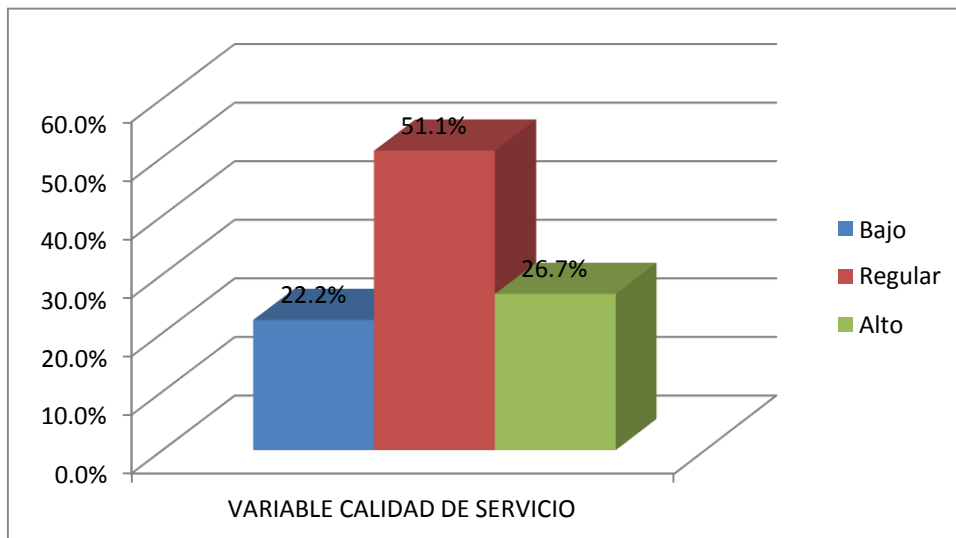
## INTERPRETACIÓN

El análisis dimensión de confiabilidad muestra una tendencia regular con un 64.4%, pero hay otras tendencias de bajo nivel con un 20.0% y por último nivel alto con un 15.6% que son una barrera mínima.

**Tabla 8 VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

	f	%
Bajo	10	22.2
Regular	23	51.1
Alto	12	26.7
Total	45	100.0

**Gráfica 8 VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO**



### **INTERPRETACIÓN**

En el análisis de la variable calidad de servicio público, encontramos que los resultados mostraron una tendencia regular del 51.1%, mientras que los otros encuestados mostraron una fuerte tendencia del 26.7% en la calidad del servicio y finalmente el análisis como una tendencia baja del 22.2% en cuanto a la calidad del servicio, esta tiende a no satisfacer a los usuarios, lo que genera una mala imagen para el departamento institucional y necesita ser mejorada.

**Tabla 9 Hipótesis general La gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.**

Correlaciones			VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	VARIABLE RECURSO HUMANO
Rho de Spearman	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,652
		Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	45	45
	VARIABLE RECURSO HUMANO	Coeficiente de correlación	,652	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	45	45

Resultados encontrados en la hipótesis general: la gestión de los recursos humanos se relaciona con la calidad de servicios prestados a los usuarios durante la pandemia COVID-19 en la Gerencia Regional de Educación Arequipa-2020, con el estadístico  $Rho = 0,652$ , entre las dos variables una relación moderada y el impacto directo de los recursos humanos en la calidad de los servicios públicos, es decir, la contratación de personal capacitado y capacitación para brindar servicios superiores a los usuarios en el campo de la institución durante la pandemia de COVID. Asimismo, por medio del análisis del nivel de significancia, encontramos que  $p = 0.003$  es menor que el parámetro límite ( $p > 0.05$ ) y acepta las relaciones entre las variables analizadas.

**Tabla 10 Hipótesis específica 1 El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.**

Correlaciones			VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN CONOCIMIENTO
Rho de Spearman	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,630
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	45	45
	DIMENSIÓN CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	0,630	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	45	45

De acuerdo con los resultados del análisis para la hipótesis específica, el conocimiento de los trabajadores se relaciona con la calidad de los servicios públicos brindados a los usuarios durante la pandemia de COVID 19 en la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2020. Según el estadístico Rho Spearman, en esta exposición existe una relación de valor  $Rho = 0.630$  entre las variables analizadas, esta es una relación moderada. Asimismo, a través del análisis de significancia, encontramos que  $p = 0.001$  es menor que el parámetro límite ( $p > 0.05$ ) y acepta las relaciones entre las variables analizadas.



**Tabla 11 Hipótesis específica 2 Las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020**

Correlaciones			VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN HABILIDADES
Rho de Spearman	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,628
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	DIMENSIÓN HABILIDADES	Coeficiente de correlación	0,628	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	45	45

Resultados del análisis de la hipótesis específica 2: Las habilidades de los empleados están relacionadas con la calidad de los servicios públicos brindados a los usuarios durante la pandemia COVID-19 de la Gerencia Regional de Educación Arequipa-2020. Estadístico Rho de Spearman muestra que existe una relación moderada entre las variables bajo análisis. Asimismo, a través del análisis de significancia, encontramos que  $p = 0.000$  es menor que el parámetro límite ( $p > 0.05$ ) y acepta las relaciones entre las variables analizadas.

**Tabla 12 Hipótesis específica 3 Las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020**

Correlaciones			VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN ACTITUDES
Rho de Spearman	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	0,615
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	45	45
	DIMENSIÓN ACTITUDES	Coeficiente de correlación	0,615	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	45	45

Análisis de la Hipótesis Específica 3: Las actitudes de los empleados están relacionadas con la calidad de los servicios públicos brindados a los usuarios durante la pandemia COVID-19 por parte de la Dirección Regional de Educación de Arequipa-2020. Según el estadístico Rho de Spearman, es la relación entre las variables analizadas, que es una relación media. Asimismo, mediante un análisis de nivel de significancia, encontramos que  $p = 0.01$  es menor que el parámetro límite ( $p > 0.05$ ) al aceptar las relaciones entre las variables analizadas.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de este estudio fue analizar la gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de los servicios públicos prestados a los usuarios durante la pandemia de la Gerencia Regional Educación Arequipa 2020 después de haber realizado el procesamiento estadístico y haber realizado la prueba de normalidad muestra una relación moderada entre las variables analizadas, con un valor de  $Rho = 0,652$ . Asimismo, a través del análisis de significancia, y las variables analíticas muestran que el talento humano tiene un impacto directo en la calidad de los servicios públicos y en los resultados para la ciudadanía, es similar el resultado del estudio de (López 2018) el cual concluye que el resultado del estudio es que la gestión del talento humano se correlaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos, generando un valor de 0.969 luego de aplicar el coeficiente de Spearman, muestra que existe una correlación positiva muy alta entre la gestión del talento y la calidad del servicio público, lo que permite una buena gestión, por lo tanto, a mayor es la calidad del servicio brindado a los usuarios, mayor es la satisfacción del usuario, y cuanto menor es la calidad del servicio brindado, menor es la satisfacción del usuario.

En el objetivo específico 1 dimensión conocimiento se puede apreciar que los resultados encontrados dan a conocer que proyectan una tendencia regular la cual está representada con el 55.6% este resultado plantea que los encuestados proyectan a su entender un nivel regular en cuanto al conocimiento de su entorno laboral y diversos temas seguidamente está la tendencia de un nivel alto en cuanto al nivel de conocimiento y están representadas por el 13.3% se finaliza el análisis con una tendencia baja en cuanto a los conocimientos la cual está representada con el 13.3%, se corrobora lo planteado por (Giglio, 2015) en su investigación que los recursos humanos son un aspecto importante de una entidad pública y un determinante importante de su éxito o fracaso, los directivos del departamento de recursos humanos reconocieron la necesidad de adoptar un sistema integral de gestión de recursos humanos para estimar los beneficios reales de los servidores de la organización a través de la evaluación del desempeño regular. Y si se presenta una situación en la que no existen herramientas para establecer un conjunto de metas y acciones para mejorar la

organización o dar una solución al problema presentado.

Respecto al objetivo específico 2 se pueden apreciar que las tendencias manifiestan una proyección regular la cual está representada por el 46.7% en cambio otras proyecciones manifiestan que el desarrollo de las habilidades a nivel alto y están representadas con el 35.6% en cambio existe un grupo disminuido de encuestados que presentan un desarrollo de las habilidades de nivel bajo la cual está representada por el 17.8% a este grupo se le tienen que dar instructivas y capacitación para que mejore sus habilidades y puedas realizar un buen desempeño laboral, análisis de la significancia se aprecia que  $p=0.000$  es menor al parámetro límite ( $p>0.05$ ) aceptando la relación entre las variables analizadas, concordando con el estudio de (Rojas & Vilchez 2018) por el cual se concluye el recurso humano es un aspecto importante para las entidades públicas siendo un elemento clave para aplicar un sistema completo de gestión de recurso humano, asimismo hacer frente a las circunstancias vinculadas a la gestión del capital humano, preocupándose por escucharlo y responder sus requerimientos, sobre el valor de la empatía, el respeto y la cooperación en beneficio del público; no solo para informar sobre el trabajo, sino también para desarrollar habilidades, destrezas y destrezas que brinden crecimiento personal para que los trabajadores puedan enfrentar el trabajo de manera efectiva y eficiente listo para el cambio, creativo, colaborativo, colaborativo. Todos estos estudios muestran una correlación moderada entre las variables del recurso humano y la calidad de la atención, proporcionando una hoja de ruta para integrar la funcionalidad y la misión de la unidad y cómo alcanzarla comprenderla y conseguirla es competitivo. Respecto al objetivo específico 3 los resultados manifiestan una tendencia a regular la cual está representado por el 42.2% estos resultados manifiestan que no siempre presentan actitudes positivas hacia los usuarios y esto perjudica la imagen institucional en cambio existe un auto grupo de encuestados que permiten un nivel bajo en el desarrollo de las actitudes esto es preocupante ya que la actitud que se demuestra hacia el usuario final es de baja calidad y está representada con el 33.3% se finaliza el análisis con la tendencia de nivel alto en el desarrollo de actitudes positivas hacia la institución y hacia los clientes que beneficia la imagen institucional, con un análisis de la significancia de  $p=0.001$  el cual es menor al parámetro límite ( $p>0.05$ ) aceptando la relación entre las

variables analizadas, siendo similar los resultados del estudio de (Rodríguez 2017) la cual concluye principalmente que existe un alto y significativo nivel de incidencia en la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la salud, teniendo una directa correlación de causa y efecto. Por lo tanto, se establece que el 49.69% de los encuestados consideran que la gestión de recursos humanos en la red de salud encuestada es promedio y el progreso en el desempeño laboral al mismo nivel, con la globalización de la información, los usuarios pueden obtener más información, pero algunos usuarios no conocen la tecnología. Hay que decir que existe una correlación razonable entre la gestión de cambios en los recursos humanos, las actitudes y la calidad del servicio.

Los resultados cotejados con los antecedentes y los resultados analizados en la presente investigación se concluyen que si existe una relación directa entre las variables analizadas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** – Se determinó que la gestión del recurso humano se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020, según los resultados encontrados es una relación moderada entre las variables, así mismo el valor de rho de Spearman es de  $Rho=0.652$  y un nivel de significancia de  $p=0.003$  menor al parámetro límite ( $p<0.05$ ), por lo que a mejor gestión del recurso humano será mejor la calidad del servicio.

**Segunda.** – Se determinó que el conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020, según el estadígrafo de la Rho de Spearman muestra que existe una relación entre las variables analizadas, con un valor de  $Rho= 0.630$  la cual es una relación moderada, y un nivel e significancia de  $p=0.001$  menor al parámetro límite ( $p<0.05$ ).

**Tercera.** – Se determinó que las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020, según el estadígrafo de la Rho de Spearman muestra que existe una relación entre las variables analizadas, con un valor de  $Rho= 0.628$  la cual es una relación moderada, y un nivel e significancia de  $p=0.000$  menor al parámetro límite ( $p<0.05$ ).

**Cuarta.** – Se determinó que las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020, según el estadígrafo de la Rho de Spearman muestra que existe una relación entre las variables analizadas, con un valor de  $Rho= 0.615$  la cual es una relación moderada, y un nivel e significancia de  $p=0.001$  menor al parámetro límite ( $p<0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera.** – Se recomienda a la Gerencia Regional de Educación Arequipa a dar la facilidad necesaria a los usuarios para que puedan realizar el seguimiento de sus solicitudes presentadas vía telefónica evitando a que puedan acudir a la misma institución y exponerse a un contagio especialmente a las personas más vulnerables.

**Segunda.** - Se recomienda brindar constantes capacitaciones de manera virtualmente considerando estos tiempos de pandemia COVID 19 a los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación Arequipa para mejorar los conocimientos adquiridos, así como sus habilidades en el trabajo, de este modo asegurar una relación positiva y significativa ente la productividad y la calidad del servicio.

**Tercera.** - Se recomienda que la Gerencia Regional de Educación Arequipa buscar la manera de identificar nuevas y mejores maneras de reconocer, recompensar al personal con mejores desempeño o mayor labor en el trabajo, así como aquellos que tomen iniciativa a fin de que sea una motivación para realizar cada vez mejor su trabajo y se sientan más a gusto con una mejor actitud en la realización de sus labores, considerando los tiempos difíciles que atravesamos.

**Cuarta.** - Se recomienda a la Gerencia Regional de Educación fortalecer las relaciones humanas internas y externas, para ponerlas en práctica y desarrollarlas lo cual permitirá mejorar la calidad de actitudes en los servicios brindados al usuario.

## REFERENCIAS

- Ahammad, T. (2017). Personnel Management to Human Resource Management (HRM): How HRM Functions? *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 13(9), 412-420. doi:10.17265/1548-6583/2017.09.004.
- Aritonang, D. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal*(13), 35-99. doi:10.19044/esj.2017.v13n35p99
- BBC News Mundo (2020) Coronavirus: porque la gripe A-H1N1 no paró la economía mundial como lo está haciendo la pandemia de covid-19, recuperado <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52115504>.
- Corbett, J., & Connell, J. (2015). All the world is a stage: global governance, human resources, and the 'problem' of smallness. *The Pacific Review*, 28(3), 435-459. doi:http://dx.doi.org/10.1080/09512748.2015.1011214.
- Castro M, (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral*. Revista Ciencia Latina. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- El Saghier, N. M. (2015). Managing Service Quality: Dimensions of service quality: a study in Egypt. *Managing Service Quality*(9), 56-63. Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.907.5049&rep=rep1&type=pdf>
- Fernández, G. (2011). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco. Universidad De San Carlos De Guatemala. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90\\_0038.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0038.pdf)
- Ghiglio, F. (2015) Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño. Universidad Nacional De La Pampa. Disponible en: [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e\\_ghiges075.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf).



- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-115. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5136105.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Education.
- Herrera, Gómez N, (2001). *El recurso humano: factores estratégicos de desarrollo organizacional*. Medellín: Universidad Eafit. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/#redalyc\\_357947335001\\_ref10](https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/#redalyc_357947335001_ref10)
- Horvat, J., & Bobek, S. (2014). Mutual Impacts of Human Resources Management and Knowledge Management: Issues of Functions and Effective Factors. En S. Chatterjee, N. Singh, D. Goyal, & N. Gupta, *Proceedings in Business and Economics* (págs. 395-402). New Delhi: Springer. doi:[https://doi.org/10.1007/978-81-322-1979-8\\_31](https://doi.org/10.1007/978-81-322-1979-8_31)
- Joniaková, Z., & Blštáková, J. (2015). Age Management as Contemporary Challenge to Human Resources Management in Slovak Companies. *Procedia Economics and Finance*(34), 202-209. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01620-2](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01620-2).
- López, A. (2018). *La gestión del recurso humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.
- Lo Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*(51), 52-63. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>.
- Maldonado, J. (2015). *Cultura de Servicio al Cliente*. Honduras: Times-Prentice Hall.
- Marchington, M., Wilkinson, A., Donnelly, R., & Kynighou, A. (2016). *Human Resource Management at Work*. New York: Kogan Page Publishers.
- Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. *Revista FACCEA*, 5(2), 118-131. Obtenido

de

<https://pdfs.semanticscholar.org/758a/4c4b5ba6cf4f1f6040fa1d6f06c731b3036f.pdf>

- Morán, E. (2017). La Calidad del Servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. *Revista Multidisciplinaria de Investigación* (9), 82-105. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221/168>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020) Safety and Health at the Future of Work: Building on 100 years of experience, recuperado por [https://www.ilo.org/safework/events/safeday/WCMS\\_687610/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/events/safeday/WCMS_687610/lang--en/index.htm)
- Ramezani, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. doi:10.6007/IJARBS/v5-i2/1484.
- Rodríguez (2009) Dimensiones de la gestión del talento humano. Obtenido de: <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Rodríguez, L. (2017) Gestión del Recurso Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.
- Rojas, R. & Vilchez, S. (2018). Gestión del Recurso humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón De Jesús – Lima, Enero 2018.
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. España: Ediciones Octaedro.
- Sá, F., Rocha, A., & Pérez, M. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Shen, J., & Benson, J. (2016). When CSR Is a Social Norm: How Socially Responsible Human Resource Management Affects Employee Work Behavior. *Journal of*
- Vera, H. (2017). “Gestión del recurso humano y su relación con el clima organizacional. Microred Huanchaco. Trujillo, 2017” (tesis de maestría). Trujillo – Perú

- World Health Organization (2020) COVID-19 Case Cluster in Beijing (People's Republic of China, <https://www.who.int/es/news-room/detail/13-06-2020-a-cluster-of-covid-19-in-beijing-people-s-republic-of-china>).
- Yovera, C. & Rodríguez, J. (2018). El Modelo Servgual en la Evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica "Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales"*, 10(22), 26-38. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>.
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** La gestión del recurso humano y la calidad de servicios públicos en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional De Educación Arequipa – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable dimensiones	Metodología
<u>Problema General</u> ¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano con la calidad del servicio público brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020? <u>Problemas Específicos</u> ¿Qué relación existe entre el conocimiento del trabajador con la calidad de servicio público brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020? ¿Qué relación existe entre las habilidades del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020? ¿Qué relación existe entre las actitudes del trabajador con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020?	<u>Objetivo General</u> Analizar en qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. <u>Objetivos Específicos</u> Determinar en qué medida el conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Determinar en qué medida las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Determinar en qué medida las actitudes del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Indicar el nivel en cuanto a la calidad del servicio en relación a la satisfacción generada al empleado en la Gerencia Regional de Educación Arequipa - 2020.	<u>Hipótesis General</u> La gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia en la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. <u>Hipótesis Específicas</u> El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020. Las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos brindado a los usuarios en tiempos de pandemia de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.	Gestión del recurso humano  Conocimiento Habilidades Actitudes  Calidad del Servicio  Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básico  <b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> Diseño no experimental.

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

### Cuestionario de la variable Gestión de los Recursos Humanos

Estimada (o) Señor(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la gestión de los recursos humanos de la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020 para mejorar la calidad de servicios públicos y así contribuir con la mejora de la calidad de atención en tiempos de pandemia. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

#### Instrucciones:

Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

En cada ítem enlistado completar de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5, teniendo como referencia la siguiente tabla:

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Dimensión conocimiento		1	2	3	4	5
1	El nivel de experiencia en su área es					
2	En el área que labora cuenta con el personal necesario para el cumplimiento eficiente de las actividades en tiempos de pandemia					
3	Su centro de trabajo le brinda capacitaciones de forma constante en tiempos de pandemia					
4	Los conocimientos que posee el personal directivo se adecúan a las necesidades de la institución					
5	Usted resuelve problemas que se le presenten en su puesto de trabajo a través de los conocimientos que posee en tiempos de pandemia					
Dimensión habilidades		1	2	3	4	5

6	Escucha atento y activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.					
7	Dependiendo de su carga laboral y/o funciones realiza horas extras o se lleva trabajo a casa en tiempos de pandemia					
8	Cumple con sus funciones encomendadas en el tiempo oportuno independientemente del trabajo mixto, remoto o presencial que realiza en tiempos de pandemia					
9	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, dispuesto a enseñar y aprender de los demás compañeros de trabajo					
10	Toma la iniciativa para una comunicación abierta, transparente respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores en tiempos de pandemia					
11	Su jefe práctica el liderazgo y motivación					
Dimensión actitudes		1	2	3	4	5
12	Se cumple con los protocolos de seguridad en su área de trabajo, así como el aforo permitido.					
13	Usted cumple con los protocolos de seguridad					
14	En caso un personal de positivo a la prueba COVID se toma las medidas inmediatas, necesarias al respecto					
15	Existe una comunicación abierta, transparente respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores					
16	Usted posee una actitud positiva durante su jornada de trabajo en tiempos de pandemia					

### Cuestionario para la variable Calidad de Servicios Públicos

Estimada (o) Señor(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la calidad de los servicios públicos que le brinda la Gerencia Regional De Educación Arequipa – 2020 con el fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la calidad de servicios públicos y así contribuir con la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

#### Instrucciones:

Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

En cada ítem enlistado completar de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5, teniendo como referencia la siguiente tabla:

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Dimensión elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	La institución cumple con todos los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19					
2	Los trabajadores cumplen con los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19					
3	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
4	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
5	La institución cuenta con personal capacitado para la atención COVID					



6	Existen condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, buena iluminación, aforo en tiempos de pandemia COVID 19					
Dimensión confiabilidad		1	2	3	4	5
7	El servicio brindado por el personal que lo atendió estuvo acorde a la situación que atravesamos					
8	La atención brindada fue educada y respetuosa					
9	El personal está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.					
10	El personal cumple con los protocolos establecidos para la atención del usuario en tiempos de pandemia COVID 19					
11	El personal muestra compromiso y responsabilidad adaptado a su accionar a las necesidades del usuario					
Capacidad de respuesta en tiempos COVID		1	2	3	4	5
12	Su solicitud presentada fue atendida en un tiempo prudente					
13	El servicio brindado se realizó oportunamente dentro de los plazos previstos.					
14	Su solicitud presentada fue resuelta en un plazo oportuno considerando el tiempo COVID19					
15	Se realizó el seguimiento de su expediente lográndose comunicar con el personal que lo tiene en tiempos de pandemia COVID 19					
16	Las quejas y reclamos son atendidos a la brevedad en tiempos de pandemia COVID 19					

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de la Gestión del recurso humano y la Calidad de servicios públicos en tiempos de pandemia Covid 19 en la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Beltran Molina Rosa Patricia

Grado profesional: Maestría ( ☒ )

Doctor ( ☐ )

Área de Formación Clínica( ☐ ) Educativa ( ☒ )

académica: Social ( ☐ ) Organizacional ( ☐ )

Áreas de experiencia profesional:

Institución donde labora: Universidad Católica Santa María

Tiempo de experiencia 2 a 4 años ( ☐ )

profesional en el área : Más de 5 años ( ☒ )

Experiencia en Investigación Trabajo(s) psicométricos realizados

Psicométrica : Título del estudio realizado.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

**PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

Dimensiones	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
- 4X Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

**- Primera dimensión: Conocimiento**

Objetivos de la dimensión: Analizar la experiencia y conociendo, así como la resolución de problemas.

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento	Cual es el nivel de experiencia en su área	/	/	/	
	En el área que labora cuento con el personal necesario para el cumplimiento eficiente de las actividades de tiempos de pandemia COVID19	/	/	/	
	Su centro de trabajo le brinda capacitaciones de forma constante en tiempos de pandemia COVID 19	/	/	/	
	Los conocimientos que posee el personal directivo se adecúan a las necesidades de la institución	/	/	/	
	Usted resuelve problemas que se le presenten en su puesto de trabajo a través de los conocimientos que posee en tiempos de pandemia	/	/	/	

- Segunda dimensión: Habilidades

Objetivos de la dimensión: Analizar la organización, el trabajo en equipo y la comunicación.

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Habilidades	Escucha atento y activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.	/	/	/	
	Dependiendo de su carga laboral y/o funciones realiza horas extras o se lleva trabajo a casa en tiempos de pandemia COVID 19	/	/	/	
	Cumple con las funciones encomendadas en el tiempo oportuno independiente del trabajo mixto, remoto o presencial que realiza en tiempos de pandemia COVID 19	/	/	/	
	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, dispuesto a enseñar y aprender de los demás compañeros de trabajo.	/	/	/	
	Existe comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores en tiempos de pandemia COVID19	/	/	/	
	Su jefe práctica el liderazgo y motivación	/	/	/	

• Tercera dimensión: Actitudes

Objetivos de la Dimensión: cuidar los protocolos de seguridad así como la reacción a casos positivos de covid 19

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión actitudes	Se cumple con los protocolos de seguridad en su área de trabajo, así como el aforo permitido.	✓	✓	✓	
	Usted cumple con los protocolos de seguridad	✓	✓	✓	
	En caso un personal de positivo a la prueba COVID se toma las medidas inmediatas, necesarias al respecto	✓	✓	✓	
	Existe una comunicación abierta, transparente respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores	✓	✓	✓	
	Usted posee una actitud positiva durante su jornada de trabajo en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	

  
 Rosa Patricia Beltrán Molina  
 Magister en Educación

Firma del evaluador



## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

### - Primera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: ejecutar protocolos y condiciones de seguridad contra covid 19

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión Elementos tangibles	La institución cumple con todos los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Los trabajadores cumplen con los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	✓	✓	✓	
	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	✓	✓	✓	
	La institución cuenta con personal capacitado para la atención COVID	✓	✓	✓	
	Existen condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, buena iluminación, aforo en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: identificar el tipo de servicio y compromiso del personal hacia los usuarios

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Dimensión confiabilidad	El servicio brindado por el personal que lo atendió estuvo acorde a la situación que atravesamos	/	/	/	
	La atención brindada fue educada y respetuosa			/	
	El personal está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.	/	/	/	
	El personal cumple con los protocolos establecidos para la atención del usuario en tiempos de pandemia COVID 19	/	/	/	
	El personal muestra compromiso y responsabilidad adaptado a su accionar a las necesidades del usuario	/	/	/	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta en tiempos Covid

Objetivos de la Dimensión: analizar la vía de respuesta de los expedientes presentados, así como queja y sugerencias por los usuarios

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/ Recomendación
Capacidad de respuesta en tiempos Covid	Su solicitud presentada fue atendida en un tiempo prudente	/	/	/	
	El servicio brindado se realizó oportunamente dentro de los plazos previstos.	/	/	/	
	Su solicitud presentada fue resuelta en un plazo oportuno considerando el tiempo Covid 19	/	/	/	
	Se realizó el seguimiento de su expediente lográndose comunicar con el personal que lo tiene en tiempos de pandemia COVID 19	/	/	/	
	Las quejas y reclamos son atendidos a la brevedad en tiempos de pandemia COVID 19	/	/	/	

  
 Rosa Patricia Beltrán Molina  
 Magister en Educación

Firma del evaluador

## Evaluación por juicio de expertos

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

Juan Claudio Palomino Delgado

Grado profesional:

Maestría ( )

Doctor ( ☒ )

Área de Formación

Clínica( )

Educativa ( ☒ )

académica:

Social ( )

Organizacional ( )

Áreas de experiencia profesional:

Institución donde labora:

Universidad Nacional San Agustín Arequipa

Tiempo de experiencia

2 a 4 años ( )

profesional en el área :

Más de 5 años ( ☒ )

Experiencia en Investigación

Trabajo(s) psicométricos realizados

Psicométrica :

Título del estudio realizado.

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

**PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

Dimensiones	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
- ☒ 4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

**- Primera dimensión: Conocimiento**

Objetivos de la dimensión: Analizar la experiencia y conociendo, así como la resolución de problemas.

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento	Cual es el nivel de experiencia en su área	α	α	α	
	En el área que labora cuento con el personal necesario para el cumplimiento eficiente de las actividades de tiempos de pandemia COVID19	α	α	α	
	Su centro de trabajo le brinda capacitaciones de forma constante en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	
	Los conocimientos que posee el personal directivo se adecúan a las necesidades de la institución	α	α	α	
	Usted resuelve problemas que se le presenten en su puesto de trabajo a través de los conocimientos que posee en tiempos de pandemia	α	α	α	

- Segunda dimensión: Habilidades

Objetivos de la dimensión: Analizar la organización, el trabajo en equipo y la comunicación.

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Habilidades	Escucha atento y activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.	α	α	α	
	Dependiendo de su carga laboral y/o funciones realiza horas extras o se lleva trabajo a casa en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	
	Cumple con las funciones encomendadas en el tiempo oportuno independiente del trabajo mixto, remoto o presencial que realiza en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	
	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, dispuesto a enseñar y aprender de los demás compañeros de trabajo.	α	α	α	
	Existe comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores en tiempos de pandemia COVID19	α	α	α	
	Su jefe práctica el liderazgo y motivación	α	α	α	

• Tercera dimensión: Actitudes

Objetivos de la Dimensión: cuidar los protocolos de seguridad así como la reacción a casos positivos de covid 19

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Dimensión actitudes	Se cumple con los protocolos de seguridad en su área de trabajo, así como el aforo permitido.	α	α	α	
	Usted cumple con los protocolos de seguridad	α	α	α	
	En caso un personal de positivo a la prueba COVID se toma las medidas inmediatas, necesarias al respecto	α	α	α	
	Existe una comunicación abierta, transparente respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores	α	α	α	
	Usted posee una actitud positiva durante su jornada de trabajo en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	

  
 Juan C. Palomino Delgado  
 Doctor en Educación

Firma del evaluador

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

### - Primera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: ejecutar protocolos y condiciones de seguridad contra covid 19

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión Elementos tangibles	La institución cumple con todos los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	
	Los trabajadores cumplen con los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	
	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	α	α	α	
	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	α	α	α	
	La institución cuenta con personal capacitado para la atención COVID	α	α	α	
	Existen condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, buena iluminación, aforo en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	

- Segunda dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: identificar el tipo de servicio y compromiso del personal hacia los usuarios

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Dimensión confiabilidad	El servicio brindado por el personal que lo atendió estuvo acorde a la situación que atravesamos	α	α	α	
	La atención brindada fue educada y respetuosa	α	α	α	
	El personal está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.	α	α	α	
	El personal cumple con los protocolos establecidos para la atención del usuario en tiempos de pandemia COVID 19	α	α	α	
	El personal muestra compromiso y responsabilidad adaptado a su accionar a las necesidades del usuario	α	α	α	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta en tiempos Covid

Objetivos de la Dimensión: analizar la vía de respuesta de los expedientes presentados, así como queja y sugerencias por los usuarios

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/ Recomendación
Capacidad de respuesta en tiempos Covid	Su solicitud presentada fue atendida en un tiempo prudente	✓	✓	✓	
	El servicio brindado se realizó oportunamente dentro de los plazos previstos.	✓	✓	✓	
	Su solicitud presentada fue resuelta en un plazo oportuno considerando el tiempo Covid 19	✓	✓	✓	
	Se realizó el seguimiento de su expediente lográndose comunicar con el personal que lo tiene en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Las quejas y reclamos son atendidos a la brevedad en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	

  
 Juan C. Palomino Delgado  
 Doctor en Educación

Firma del evaluador

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos de la Gestión del recurso humano y la Calidad de servicios públicos en tiempos de pandemia Covid 19 en la Gerencia Regional de Educación Arequipa – 2020.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Felix Nardo Benavente Valdivia

Grado profesional: Maestría ( )

Doctor ( ☒ )

Área de Formación Clínica( ) Educativa ( ☒ )

académica: Social ( ) Organizacional ( )

Áreas de experiencia profesional:

Institución donde labora: Huancabamba Cotelva Santa Maria Bergepa

Tiempo de experiencia 2 a 4 años ( )

profesional en el área : Más de 5 años ( ☒ )

Experiencia en Investigación Trabajo(s) psicométricos realizados

Psicométrica : Título del estudio realizado.


#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

**PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

Dimensiones	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel 

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

- **Primera dimensión: Conocimiento**

Objetivos de la dimensión: Analizar la experiencia y conociendo, así como la resolución de problemas.

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento	Cual es el nivel de experiencia en su área	✓	✓	✓	
	En el área que labora cuento con el personal necesario para el cumplimiento eficiente de las actividades de tiempos de pandemia COVID19	✓	✓	✓	
	Su centro de trabajo le brinda capacitaciones de forma constante en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Los conocimientos que posee el personal directivo se adecúan a las necesidades de la institución	✓	✓	✓	
	Usted resuelve problemas que se le presenten en su puesto de trabajo a través de los conocimientos que posee en tiempos de pandemia	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: Habilidades

Objetivos de la dimensión: Analizar la organización, el trabajo en equipo y la comunicación.

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones /Recomendaciones
Habilidades	Escucha atento y activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.	✓	✓	✓	
	Dependiendo de su carga laboral y/o funciones realiza horas extras o se lleva trabajo a casa en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Cumple con las funciones encomendadas en el tiempo oportuno independiente del trabajo mixto, remoto o presencial que realiza en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, dispuesto a enseñar y aprender de los demás compañeros de trabajo.	✓	✓	✓	
	Existe comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores en tiempos de pandemia COVID19	✓	✓	✓	
	Su jefe práctica el liderazgo y motivación	✓	✓	✓	

• Tercera dimensión: Actitudes

Objetivos de la Dimensión: cuidar los protocolos de seguridad así como la reacción a casos positivos de covid 19

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión actitudes	Se cumple con los protocolos de seguridad en su área de trabajo, así como el aforo permitido.	✓	✓	✓	
	Usted cumple con los protocolos de seguridad	✓	✓	✓	
	En caso un personal de positivo a la prueba COVID se toma las medidas inmediatas, necesarias al respecto	✓	✓	✓	
	Existe una comunicación abierta, transparente respetuosa entre sus compañeros de trabajo y superiores	✓	✓	✓	
	Usted posee una actitud positiva durante su jornada de trabajo en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	

  
 .....  
 Félix Alfredo Benavente Valdía  
 Doctor en Gestión Educativa

Firma del evaluador

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

### - Primera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: ejecutar protocolos y condiciones de seguridad contra covid 19

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión Elementos tangibles	La institución cumple con todos los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Los trabajadores cumplen con los protocolos de seguridad en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	✓	✓	✓	
	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	✓	✓	✓	
	La institución cuenta con personal capacitado para la atención COVID	✓	✓	✓	
	Existen condiciones de seguridad, condiciones higiénicas, buena iluminación, aforo en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: identificar el tipo de servicio y compromiso del personal hacia los usuarios

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Dimensión confiabilidad	El servicio brindado por el personal que lo atendió estuvo acorde a la situación que atravesamos	✓	✓	✓	
	La atención brindada fue educada y respetuosa	✓	✓	✓	
	El personal está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda y orientación con amabilidad y respeto.	✓	✓	✓	
	El personal cumple con los protocolos establecidos para la atención del usuario en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	El personal muestra compromiso y responsabilidad adaptado a su accionar a las necesidades del usuario	✓	✓	✓	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta en tiempos Covid

Objetivos de la Dimensión: analizar la vía de respuesta de los expedientes presentados, así como queja y sugerencias por los usuarios

Indicadores de cada dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación/ Recomendación
Capacidad de respuesta en tiempos Covid	Su solicitud presentada fue atendida en un tiempo prudente	✓	✓	✓	
	El servicio brindado se realizó oportunamente dentro de los plazos previstos.	✓	✓	✓	
	Su solicitud presentada fue resuelta en un plazo oportuno considerando el tiempo Covid 19	✓	✓	✓	
	Se realizó el seguimiento de su expediente lográndose comunicar con el personal que lo tiene en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	
	Las quejas y reclamos son atendidos a la brevedad en tiempos de pandemia COVID 19	✓	✓	✓	

  
Félix Alfredo Benavente Valdivia  
Doctor en Gestión Educativa

Firma del evaluador